

## DAFTAR PUSTAKA

- Abduh, Taufiqurrahman, Anwar Fuadi, Halimatus Sakdiah, Mariatul NR, Anita Ariani, Restu Khaliq, Nur Falikhah, and Willy Ramadan. *Pedoman Karya Ilmiah (Skripsi, Makalah Dan Artikel Jurnal)*. Banjarmasin: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari, 2022.
- Al-Qur'an, Tim Penyempurnaan Terjemahan. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019.
- Bent, Stephen, Kenneth Kernaghan, and D Brian Marson. *Window Service*, 1999.
- DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH. "Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor 343 Tahun 2024 Tentang Pedoman Rekrutmen," no. 1 (2023): 1–35. <https://mqkn.kemenag.go.id/>.
- dkk, Benny S. Pasaribu. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi Dan Bisnis*. Banten: MEDIA EDU PUSTAKA, 2022. [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/65013/1/Metodologi Penelitian.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/65013/1/Metodologi%20Penelitian.pdf).
- Dr. Drs. Kurhayadi, M S, S.S.M.S. Dr. Deden Hadi Kushendar, M P Kodri, and P Adab. *KEBIJAKAN DAN PELAYANAN PUBLIK*. Jawa Barat: Penerbit Adab, 2023. <https://books.google.co.id/books?id=ZiLREAAAQBAJ>.
- Dr. Drs. Untung Lasiyono, S.E.M.S., and S.I.P.M.S.M.M.I.P. Dr. Wira Yudha Alam SE. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: MEGA PRESS NUSANTARA, 2024. [https://books.google.co.id/books?id=\\_9b-EAAAQBAJ](https://books.google.co.id/books?id=_9b-EAAAQBAJ).
- Edwards III, George C. *Implementing Public Policy*. Washington D.C: Congressional Quarterly Press, 1980.
- Fauzi, Hilman. "1,8 Juta Jemaah Haji 2024, 63% Dari Asia." Kementerian Agama Republik Indonesia, July 1, 2024. <https://kemenag.go.id/internasional/1-8-juta-jemaah-haji-2024-63-dari-asia-aWz0v>.
- Ikhsan, M. Kamarul. "Manajemen Pelayanan Jemaah Calon Haji Di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2018." UIN Antasari Banjarmasin, 2018.
- Indonesia, Kementerian Agama Republik. *Profil Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin*. Banjarbaru: UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 2025.

- Insani, Varas Bunga. “Efektivitas Model One Stop Service Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Dalam Percepatan Layanan Pemberangkatan Dan Pemulangan Jemaah Haji Di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta.” UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023.
- Latief, Hilman. Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 377 Tahun 2022 tentang Pedoman Rekrutmen Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (2022).
- . Keputusan Menteri Agama Nomor 436 Tahun 2022 tentang Petugas Penyelenggara Ibadah haji Embarkasi Tahun 1443 Hijriah/2022 Masehi (2022).
- Lincoln, Yvonna S., and Egon G. Guba. *Naturalistic Inquiry*. California: SAGE Publications, 1985.
- Menpan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, Ombudsman § (2003). [https://perpus.menpan.go.id/uploaded\\_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf](https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf).
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, and Johnny Saldana. *Qualitative Data Analysis*. 3rd ed. USA: SAGE Publications Inc, 2014.
- Moenir, H. A. S. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015.
- Moleong, Lexy J. “Metodologi Penelitian Kualitatif,” 2010. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:177121325>.
- Naamy, H Nazar, and M Si. *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF: Dasar-Dasar & Aplikasinya*. Mataram: Sanabil, 2019.
- PHU, Admin. “Asrama Haji Banjarmasin Berbenah Siap Sambut Jemaah.” Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2019. <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/asrama-haji-banjarmasin-berbenah-siap-sambut-jemaah>.
- Rachmad, Y E, A Rahman, L Judijanto, E S Pudjiarti, C H Runtunuwu, N E Lestari, D Wulandari, et al. *Integrasi Metode Kuantitatif Dan Kualitatif: Panduan Praktis Penelitian Campuran*. Yogyakarta: PT. Green Pustaka Indonesia, 2024. <https://books.google.co.id/books?id=hu4CEQAAQBAJ>.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press, 2011. [https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN.pdf](https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR%20METODOLOGI%20PENELITIAN.pdf).

- Riyadi, Baidhillah, and Akbar Duawulu. "Aspek Organisasi Dan Pelayanan Jemaah Manajemen Pengelolaan Haji Di Indonesia." *Jurnal Dakwah Dan Komunikasi* 2, no. 2 (2023): 109–18.
- Robbins, S P, and T A Judge. *Organizational Behavior*. Harlow: Pearson Education, 2017. <https://books.google.co.id/books?id=UKy1jgEACAAJ>.
- Saifuddin, Lukman Hakim. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2014 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji (2014).
- Sari, I N, L P Lestari, D W Kusuma, S Mafulah, D P N Brata, J D N Iffah, A Widiatsih, E S Utomo, and others. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UNISMA PRESS, 2022. <https://books.google.co.id/books?id=iCZIEAAAQBAJ>.
- Sopyan, Ence, and Kismartini. "Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap Di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis." *Manajemen Pelayanan* 6 (2019): 131–47.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Tambrin, Muhammad. Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 883 Tahun 2025 tentang Penetapan Petugas dan Tim Pendukung Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Banjarmasin Phase Pemberangkatan Jemaah Haji Tahun 1446 H/2025 M, Pub. L. No. 883 (2025).
- Tersiana, A. *Metode Penelitian*. Anak Hebat Indonesia. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2018. <https://books.google.co.id/books?id=rmL2DwAAQBAJ>.
- Tjilen, A P. *Konsep, Teori Dan Teknik, Analisis Implementasi, Kebijakan Publik: Studi Implementasi Program Rencana Strategis Pembangunan Kampung*. Bandung: Nusamedia, 2019. <https://books.google.co.id/books?id=eANUEAAAQBAJ>.
- Usman, Nurdin. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Bandung: CV Sinar Baru, 2002.
- Wijaya, A F, O R Dinar, U B Press, U B Media, and S Zauhari. *Manajemen Publik: Teori Dan Praktik*. Malang: Universitas Brawijaya Press, 2014. <https://books.google.co.id/books?id=oJ9QDwAAQBAJ>.
- Wildayati, Resti. "Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah." *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)* 17, no. 2 (2019): 165–82. <https://doi.org/10.15575/anida.v17i2.5061>.